

# Llamadas al 911 de Teléfonos Celulares

## Información de la FCC para el Consumidor

### Antecedentes

El número de llamadas al 911 de teléfonos celulares se ha incrementado en más del doble desde 1995, hasta alcanzar más de 50 millones de llamadas al año. El personal de seguridad pública estima que aproximadamente 30% de las millones de llamadas al 911 que recibe diariamente provienen de teléfonos celulares, y el porcentaje sigue creciendo.

Para muchos residentes en los Estados Unidos, el poder llamar al 911 en caso de emergencias es una de las razones principales por las que tienen un celular. Otras llamadas al 911 de celulares provienen de “buenos samaritanos,” quienes reportan accidentes de tráfico, crímenes u otras emergencias. La transmisión rápida a las organizaciones de seguridad pública de éstas y otras llamadas de celulares al 911, beneficia al público porque promueve la seguridad de las vidas humanas y de la propiedad.

### Retos Únicos que Presentan los Teléfonos Celulares

Los teléfonos celulares pueden ser una herramienta importante para la seguridad pública pero a la vez presentan retos únicos para el personal de seguridad pública y emergencias y para los proveedores de servicios inalámbricos.

Un teléfono celular es en realidad una radio con un transmisor y receptor que usa las frecuencias o canales de radio, en lugar de una línea telefónica, para hacer llamadas. Como los teléfonos celulares son móviles por naturaleza, no están asociados a una localidad o dirección fija. Una persona que llama por un teléfono celular podría estar realizando la llamada de cualquier parte. Aunque la torre celular que transmite la llamada 911 puede indicar de manera muy general el lugar donde se encuentra la persona que hace la llamada, dicha información, por lo general, no es lo suficientemente específica para que el personal de rescate ayude en forma rápida.

### Retos Únicos que Presentan los Teléfonos Celulares (cont.)

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) ha tomado varias medidas para mejorar la seguridad pública, como fomentar y coordinar la creación de un sistema de comunicaciones coherente en todo el país para los servicios de emergencia que incluya información para localizar de dónde provienen las llamadas al 911 de teléfonos celulares. Ya que no se contará con esta información de inmediato en todas partes, es importante que los consumidores que llaman al 911 de teléfonos celulares recuerden lo siguiente:

- Comunicar de inmediato al operador el lugar de la emergencia.
- Dar al operador su número de teléfono celular de forma que si la llamada se desconecta, éste pueda comunicarse de nuevo con usted.
- Si su celular no ha sido “inicializado” (es decir, usted no tiene un contrato con un proveedor de servicio celular)

(Sigue) →



## Retos Únicos que Presentan los Teléfonos Celulares (cont.)

y su llamada de emergencia se desconecta, debe volver a llamar al operador ya que éste no tendrá su número de teléfono y no podrá comunicarse con usted.

- Para ayudar al personal de seguridad pública a asignar los recursos de emergencia, apréndase y use el número asignado en su estado para accidentes de carreteras u otros incidentes que no atentan contra la vida. Con frecuencia, los estados reservan números específicos para este tipo de incidentes. Por ejemplo, el “# 77” es el que se utiliza para los accidentes de carreteras en el estado de Virginia. El número destinado para incidentes que no atentan contra la vida lo puede encontrar en la primera página de su directorio telefónico.
- Evite programar su teléfono para que marque automáticamente el 911 al presionar una tecla, como “9,” por ejemplo. Las llamadas no intencionales al 911, que ocurren con frecuencia cuando estas teclas de auto marcación están programadas y se presionan inadvertidamente, causan problemas a los centros de llamadas de servicios de emergencia.
- Si su teléfono celular ya viene programado y activado para marcar automáticamente el 911, desactive esta función. Lea el manual del usuario para saber cómo hacerlo.
- Bloquee su teclado cuando no esté usando su celular y esto evitará las llamadas accidentales al 911.

## Iniciativas de la FCC para las Llamadas al 911 de Teléfonos Celulares

Además de otros esfuerzos para promover la coordinación de los servicios de emergencia, la FCC ha aprobado normas para las llamadas al 911 de teléfonos celulares. Estas normas tienen por objetivo mejorar la confiabilidad de los servicios del 911 de teléfonos celulares e identificar el lugar de donde se realizan las llamadas de celulares para que el personal de emergencias pueda ayudar en forma más rápida. Estas normas se aplican a todos los titulares de una licencia de telefonía inalámbrica, titulares de una licencia de servicios personales de comunicaciones (PCS, por sus siglas en inglés) de banda ancha, y ciertos titulares de licencias para la radiofonía móvil especializada (SMR, por sus siglas en inglés).

### Normas para el Servicio Básico 911

Las normas de la FCC para el servicio **Básico 911**:

- Estipulan que todas las compañías de telefonía celular transmitan las llamadas del 911 a un punto de contestación para la seguridad pública (PSAP, por sus siglas en inglés), sin considerar si el que llama es un abonado o no de la compañía.

### Normas para el Servicio Mejorado 911 (E911), Fase I

Las normas de la FCC para el servicio **E911 Fase I**:

- Estipulan que todas las compañías de telefonía celular proporcionen al PSAP, en un período de seis meses de recibir una solicitud válida, el número de teléfono de la persona que originó la llamada celular al 911 y el lugar de la estación base o torre celular que transmitió la llamada.

(Sigue)



## Normas para el Servicio E911, Fase II

Las normas de la FCC para el servicio **E911 Fase II**:

- Estipulan que todas las compañías de telefonía celular, a los seis meses de recibir una solicitud válida del PSAP, comiencen a proporcionar información más precisa sobre la ubicación de la persona que llama, específicamente, la longitud y la latitud.
- Esta información debe cumplir con los estándares de precisión de la FCC. Generalmente, debe tener una precisión de 50 a 300 metros (dependiendo del tipo de tecnología que se utilice).

Las normas de la FCC para las llamadas al 911 de teléfonos celulares se han ido poniendo en práctica por fases, es decir no todas entran en vigor en forma inmediata. Las condiciones y calendarios específicos para la fase I, la fase II y los calendarios revisados para las operadoras en todo el país se encuentran en la siguiente página Web, [www.fcc.gov/911/enhanced](http://www.fcc.gov/911/enhanced).

Las compañías de telefonía celular pueden cumplir con ciertas normas de la FCC para el servicio E911 garantizando que el 95% de los teléfonos de sus clientes tengan la capacidad

## Normas para el Servicio E911, Fase II (cont.)

para el servicio E911 (referido como capacidad de localización). Las normas de la FCC para el servicio E911 no especifican precisamente cómo pueden llegar a cumplir con este objetivo. A su discreción, algunas compañías podrían dar algunos incentivos o políticas para fomentar que los clientes obtengan nuevos teléfonos con capacidad de localización si los actuales no cuentan con esta función.

Algunas compañías pueden elegir adoptar políticas que evitan la reactivación de sus teléfonos anteriores sin capacidad para el servicio E911 o bien pueden adoptar otras medidas. Las normas de la FCC para el servicio E911 no exigen que las compañías adopten alguna de estas medidas en particular como incentivo o política cuando traten que sus clientes obtengan nuevos aparatos con capacidad de localización.

Aún en el caso que una compañía decidiera declinar la reactivación de su aparato por no tener capacidad de localización, la FCC exige que pueda hacer llamadas al 911 (solamente) desde éste. Note, sin embargo, que si usa un teléfono desactivado para llamar al 911, es posible que la compañía de telefonía celular no pueda determinar con precisión y automáticamente su ubicación. Y, si usted decide reemplazar su aparato, deberá verificar siempre con su proveedor de servicio la capacidad de su nuevo teléfono para el servicio E911, así como la capacidad de cobertura que tiene en comparación con su teléfono actual.

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

03/07/06\*-cpb

